



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Thaise de Lima Silva**

**Análise da Qualidade no Curso Superior de Bacharelado em  
Administração do IFPB segundo seus Discentes**

**João Pessoa  
2018**

**Thaise de Lima Silva**

**Análise da Qualidade no Curso Superior de Bacharelado em  
Administração do IFPB segundo seus Discentes**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE  
CURSO** apresentado ao Instituto Federal  
de Educação, Ciência e Tecnologia da  
Paraíba (IFPB), curso Superior de  
Bacharelado em Administração, como  
requisito institucional para a obtenção do  
Grau de Bacharel(a) em  
**ADMINISTRAÇÃO.**

**Orientador (a): Agnes Campello Araújo Braz**

**João Pessoa  
2018**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

S586a Silva, Thaise de Lima.  
Análise da qualidade no Curso Superior Bacharelado em Administração do IFPB segundo seus discentes / Thaise de Lima Silva. – 2018.  
54 f. : il.  
TCC (Graduação - Bacharelado em Administração) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2018.  
Orientação : Prof<sup>ª</sup> Me. Agnes Campello Araújo Braz  
1. Qualidade – ensino. 2. Análise da qualidade - Curso Superior em Administração. 3. Qualidade em serviços. I. Título.

CDU 005.6:37

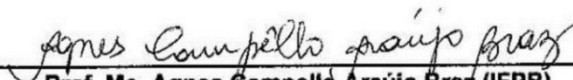
Thaise de Lima Silva

---


**Análise da Qualidade no Curso Superior de Bacharelado em  
Administração do IFPB segundo seus Discentes**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**

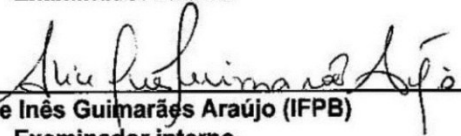
**BANCA EXAMINADORA:**

  
Prof. Me. Agnes Campello Araújo Braz (IFPB)

Orientadora

  
Prof. Everaldo Souto Salvador (IFPB)

Examinador interno

  
Prof. Alice Inês Guimarães Araújo (IFPB)

Examinador interno

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me capacitar e por me conceder durante todo esse período saúde, força, sabedoria e perseverança para concluir o curso. Agradeço a Deus por ter conhecido pessoas maravilhosas que me ajudaram ao longo do curso e que hoje fazem parte da minha vida.

Agradeço a minha família pela pessoa que me tornei hoje, por toda ajuda, força e incentivo que me deram. Agradeço ao meu namorado, amigos e professores, por toda força, conhecimento compartilhado e ajuda para conclusão do curso. Agradeço especialmente a minha orientadora Agnes Campello, por ter sido um anjo durante toda a elaboração desse projeto.

## RESUMO

As grandes economias do país surgiram logo após a segunda guerra mundial com o avanço das indústrias, essas mudanças contribuíram para o desenvolvimento do setor terciário no Brasil. Dessa forma as empresas estão buscando o diferencial competitivo para se destacar no mercado, esse crescimento está diretamente ligado com a qualidade do serviço, hoje as organizações necessitam não só suprir as necessidades dos clientes, mas supera-las. Mediante a isso surge também o curso de Administração, que iniciou durante o governo de Getúlio Vargas e se expandiu pelo processo de indústria no qual passava o país na época, hoje o curso de Administração é um dos mais procurados, e é crescente o número de Instituições que oferecem o curso superior no Brasil. Dessa maneira, o presente estudo se dá pela análise da qualidade de ensino do Curso de Bacharelado em Administração do IFPB, com objetivo de verificar como se dá a qualidade do ensino para que assim se tenha discentes capacitados e competentes para atuar no mercado. O presente estudo se dá como pesquisa descritiva, é classificada como pesquisa quantitativa e também estudo de caso, além disso, é formado por questionário aplicado, com perguntas fechadas, com auxílio da escala LIKERT e tem como principal Instrumento o SERVQUAL que está relacionado com cinco dimensões, que mede a qualidade no serviço, através da comparação entre a percepção e expectativas dos discentes do Curso Superior em Administração de uma Instituição Pública. Conclui-se que a expectativa obtida é maior que a percepção, não havendo um nível aceitável de satisfação e que o Curso Superior Bacharelado em Administração necessita de melhorias para alcançar o nível de qualidade satisfatório.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade. Ensino. Serviços, Administração. SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

The great economies of the country emerged after the Second World War with the advance of industries, these changes contributed to the development of the tertiary sector in Brazil. In this way, companies are looking for the competitive edge to excel in the market, this growth is directly linked to the quality of service, today organizations need not only to meet the needs of customers, but to overcome them. As a result of this, there is also the Administration course, which began during the Getulio Vargas administration and expanded into the industry process in which the country was passing at the time, today the Administration course is one of the most sought after, and the number of Institutions offering higher education in Brazil. In this way, the present study is based on the analysis of the teaching quality of the Bachelor's Degree in Administration of the IFPB, in order to verify how the quality of education is given so that students with the skills and competencies to operate in the market can be established. The present study is given as descriptive research, is classified as a quantitative research and also a case study, in addition it is formed by applied questionnaire, with closed questions, with the help of the LIKERT scale and its main instrument is SERVQUAL that is related to five dimensions, which measures the quality of the service, through the comparison between the perception and expectations of the students of the Superior Course in Administration of a Public Institution. It is concluded that the expectation obtained is higher than the perception, not having an acceptable level of satisfaction and that the Bachelor's Degree in Management needs improvements to reach the level of satisfactory quality.

**KEY WORDS:** Quality. Teaching. Services. Administration. SERVQUAL.

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 01:</b> Principais cursos com maiores número de alunos no Brasil.....	25
<b>QUADRO 02:</b> Conceitos sobre as cinco Dimensões.....	27
<b>QUADRO 03:</b> Perfil dos Discentes Ingressantes.....	29
<b>QUADRO 04:</b> Perfil dos Discentes Concluintes.....	30
<b>QUADRO 05:</b> Sugestões de melhorias.....	44

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 01:</b> Expectativa dos Discentes - Tangibilidade.....	31
<b>TABELA 02:</b> Expectativa dos Discentes - Confiabilidade.....	32
<b>TABELA 03:</b> Expectativa dos Discentes - Responsividade.....	33
<b>TABELA 04:</b> Expectativa dos Discentes - Segurança.....	34
<b>TABELA 05:</b> Expectativa dos Discentes - Empatia.....	34
<b>TABELA 06:</b> Percepção dos Discentes - Tangibilidade.....	35
<b>TABELA 07:</b> Percepção dos Discentes - Confiabilidade.....	36
<b>TABELA 08:</b> Percepção dos Discentes - Responsividade.....	37
<b>TABELA 09:</b> Percepção dos Discentes - Segurança.....	37
<b>TABELA 10:</b> Percepção dos Discentes - Empatia.....	38
<b>TABELA 11:</b> Nível de Satisfação dos Discentes.....	39



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CFA: Conselho Federal de Administração.

CRAs: Conselhos Regionais de Administração.

CSBA: Curso Superior de Bacharelado em Administração.

IFPB: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba.

INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

IES: Instituições de Ensino.

MEC: Ministério da Educação.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1	JUSTIFICATIVA.....	12
1.2	OBJETIVOS.....	13
1.2.1	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>13</b>
1.2.2	<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>14</b>
2.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	14
2.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	15
2.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	15
2.4	PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS.....	16
<b>3</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
3.1	BREVE HISTÓRICO DO IFPB.....	17
3.1.1	<b>Criação do Curso Superior de Bacharelado em Administração no IFPB.....</b>	<b>18</b>
3.2	SETOR TERCIÁRIO.....	19
3.3	QUALIDADE GERAL DE SERVIÇOS.....	20
3.3.1	<b>Conceitos sobre Qualidade.....</b>	<b>20</b>
3.3.2	<b>Qualidade no serviço.....</b>	<b>20</b>
3.3.3	<b>Percepção e expectativa dos clientes.....</b>	<b>21</b>
3.4	QUALIDADE DE ENSINO DOS CURSOS SUPERIORES DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO.....	23
3.4.1	<b>Ensino Superior em Administração no Brasil.....</b>	<b>23</b>
3.4.2	<b>Importância do Ensino.....</b>	<b>24</b>
3.5	INSTRUMENTO SERVQUAL.....	26
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>29</b>
4.1	PERFIL DOS RESPONDENTES.....	29
4.2	ANALISE DA EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO DOS DISCENTES.....	31
4.2.1	<b>Expectativa Total dos Discentes Ingressantes.....</b>	<b>31</b>

<b>4.2.2</b>	<b>Percepção Total dos Discentes Concluintes.....</b>	<b>35</b>
<b>4.3</b>	<b>NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Dimensão Tangibilidade.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Dimensão Confiabilidade.....</b>	<b>40</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Dimensão Responsividade.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3.4</b>	<b>Dimensão Segurança.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3.5</b>	<b>Dimensão Empatia.....</b>	<b>42</b>
<b>4.4</b>	<b>SUGESTÃO DE MELHORIAS.....</b>	<b>44</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>45</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>47</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>51</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Após a segunda guerra mundial, com o avanço das indústrias surgem as grandes economias do país, as quais interferem no desenvolvimento do setor terciário. O setor de serviços é fundamental para economia do país, pois formam mais de 73% do PIB do Brasil, colaborando assim para geração de emprego e renda (IBGE, 2016). Nos dias de hoje diante dos avanços tecnológicos e da globalização as empresas estão buscando cada vez mais um diferencial competitivo, para assim alcançar a satisfação dos clientes.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2016), a faixa etária de estudantes que estão entrando no ensino superior no Brasil, está entre 18 a 24 anos. Os dados apresentados mostram que os alunos estão buscando cada vez mais cedo cursar o ensino superior, esses dados comprovam o crescente número de estudantes que são matriculados todos os anos nas universidades públicas e privadas do Brasil. Segundo o Censo da Educação Superior Brasileira (2016) foram matriculados 8.052.254 estudantes em instituições públicas e privadas de ensino superior no Brasil. Conforme o Ministério da Educação (2015), o curso Superior de Bacharelado em Administração é o segundo curso com um dos maiores números de alunos matriculados no Brasil. O país conta com 1.805 Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem o curso de Administração (INEP/MEC, 2008). O curso superior de Bacharelado em Administração surgiu durante o desenvolvimento econômico no governo de Getúlio Vargas, a expansão desse ensino foi gerada diante ao processo industrializante no qual ingressou o país sob o comando de Juscelino Kubitschek (NICOLINI, 2003, p. 03).

Diante o crescente número de Instituições de ensino superior no Brasil, é fundamental analisar a qualidade desses cursos, para que assim possa obter alunos capacitados e competentes para atuar no mercado. Para medir a qualidade do ensino, a presente pesquisa tem como principal e único o Instrumento SERVQUAL, que mede a percepção e expectativas dos discentes em relação a qualidade de ensino no Curso de Bacharelado em Administração em uma instituição Federal.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

Visto o crescente número de alunos matriculados nos cursos superiores, especialmente no curso de Bacharelado em Administração, a pesquisadora inserida neste contexto do ensino superior de Bacharelado em Administração, interessou-se na busca de identificar como os seus colegas e discentes do curso referente, avaliam a qualidade no serviço de ensino superior. Sabe-se que o setor de serviços é de grande importância, tanto para o desenvolvimento econômico do Brasil quanto para as organizações, onde buscam o diferencial competitivo e inovação nas empresas, juntamente com a qualidade nos serviços. A presente pesquisa é de grande importância para o autor, por dar oportunidade de obter conhecimentos práticos baseados nas teorias estudadas ao longo do curso, como também para a contribuição de crescimento na área acadêmica, contribuindo para conclusão do curso. É de grande importância também para a instituição de ensino estudada, por demonstrar ao final da pesquisa os resultados, contribuindo assim para que haja avaliação e possíveis melhoras no curso, para os próximos alunos que irão entrar. Assim, essa pesquisa será de grande importância para os futuros discentes do curso, pois a pesquisa mostra a importância da qualidade no serviço, desde o atendimento, os suportes físicos, o tratamento com os discentes, até o conhecimento e informações que é passado. Como também avaliar o serviço e propor melhorias para que a instituição alcance a excelência na qualidade, levando esse exemplo estudado para nortear outras pesquisas e ajudar a outros discentes e instituições a buscar a melhoria nos seus serviços, fazendo com que a sociedade encontre serviços de qualidades, que possa suprir suas necessidades.

Desse modo, deu-se como **questão problema**: “Qual a percepção sobre a qualidade do ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração do Campus João Pessoa - IFPB, segundo os seus discentes?” e “ Qual a expectativa sobre a qualidade do ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração do Campus João Pessoa - IFPB, segundo os seus discentes?”.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade do ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração Campus João Pessoa - IFPB de acordo com os seus Discentes.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Verificar a expectativa e percepção dos discentes sobre o ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração Campus João Pessoa - IFPB;
- Calcular através do Instrumento *SERVQUAL* qual o nível de qualidade do ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração Campus João Pessoa - IFPB de acordo com os seus Discentes;
- Propor melhorias ao ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração Campus João Pessoa - IFPB mediante aos resultados analisados.

## 2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Os procedimentos que deram base para a criação desta pesquisa se estruturam da seguinte forma: caracterização da pesquisa; universo, amostragem e amostra; instrumento de coleta de dados e perspectivas de análise de dados.

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo se caracteriza como uma **pesquisa descritiva** e também como a **pesquisa aplicada**, por tentar verificar e analisar a qualidade de ensino no curso Superior de Bacharelado em Administração do IFPB, baseado nos questionários respondidos pelos discentes, que quantifica o nível de expectativa e percepção do ensino. Segundo Gil (2002, p. 01) pesquisa é, “o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Já a pesquisa descritiva, é conceituada por Gil (2010, p. 27) por “têm como objetivo a descrição das características de determinada população”.

Em relação ao tipo de pesquisa, pode ser classificado como **quantitativa**, uma vez que irá verificar sobre a visão dos discentes a qualidade do ensino superior de Bacharelado em Administração do IFPB, baseado no Instrumento SERVQUAL, juntamente com a Escala de LIKERT. Sabino (apud MARCONI; LAKATOS, 2007, p. 170) define pesquisa quantitativa como, “toda informação numérica resultante da investigação, que se apresenta como um conjunto de quadros, tabelas e medidas”.

Também é caracterizada como um **estudo de campo** por estudar a qualidade do ensino no curso Superior de Bacharelado em Administração do IFPB. Para Acevedo e Nohara (2009, p. 52), pesquisa de campo, “visa investigar os indivíduos em seu comportamento natural ou na sua situação natural”. Marconi e Lakatos (2010, p. 68) afirmam que o método indutivo, é “um processo mental por intermédio do qual, partindo de dados particulares, suficientemente constatados, infere-se uma verdade geral ou universal, não contida nas partes examinadas”. A pesquisa tem como método indutivo, por analisar a qualidade no ensino diante da visão dos discentes.

## 2.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E A MOSTRA

Esta pesquisa tem como **universo** 530 discentes matriculados regularmente no Curso Superior de Bacharelado em Administração do IFPB. Quanto a **amostragem**, pode-se apontar que é **não probabilística**, por não ser de forma aleatória, isto é, os discentes que responderam o questionário foram escolhidos intencionalmente. A **amostra** é composta mediante a aplicação de dois questionários, onde o primeiro é formado por 16 alunos ingressantes no primeiro período (2017.2) do turno noturno, e 17 alunos ingressantes do turno matutino, totalizando 33 discentes. Já o segundo questionário é formado por 16 alunos egressos do último período (2017.1) do turno noturno, e 17 alunos egressos do turno matutino, totalizando 33 discentes.

## 2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A presente pesquisa é formada por dois **questionários aplicados**, o primeiro questionário (tipo 1) é formado por 22 perguntas objetivas que se refere à expectativa dos discentes com o curso, sendo aplicado pelo próprio pesquisador em sala de aula, aos discentes do primeiro período do curso Superior de Bacharelado em Administração, tanto do turno matutino quanto noturno. O segundo questionário (tipo 2) é formado por 22 perguntas objetivas que se refere a percepção dos discentes com o curso, sendo realizada com o auxílio da ferramenta do formulário online no *Google Forms*, aos discentes do último período do curso Superior de Bacharelado em Administração, tanto do turno matutino quanto noturno.

O Instrumento de coleta de dados conta também com o auxílio da escala LIKERT, assim como o Instrumento SERVQUAL, para que os discentes possam definir o nível de concordância, em relação à expectativa e percepção sobre a qualidade do ensino do Curso de Bacharelado em Administração no IFPB. Dessa forma, a pesquisa tem ao total 66 discentes respondentes do curso Superior de Bacharelado em Administração do turno matutino e noturno do IFPB.

Para execução do instrumento, são utilizadas cinco dimensões que tem o objetivo de avaliar a qualidade nos serviços, essas dimensões são classificadas na Escala LIKERT entre 01 a 07 conforme o nível de concordância e segundo Zeithaml et al (2014, p. 35) os questionários se referem como:



- Tangibilidade: Aparência das instalações físicas existentes - Questões 1 a 4;
- Confiabilidade: Realizar os serviços conforme o que foi prometido - Questões 5 a 9;
- Responsabilidade: Disposição em ajudar os discentes e prestar os serviços sem demora - Questões 10 a 14;
- Segurança: Conhecimento sobre as atividades, transmitindo confiança - Questões 15 a 18;
- Empatia: Dar atenção e tratar com educação os discentes, se colocando no lugar deles - Questões 19 a 22.

## 2.4 PERSPECTIVA DE ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados, por sua vez, foi realizada após a obtenção dos resultados dos questionários, com o auxílio da Escala LIKERT e foi baseado no instrumento SERVQUAL, que possui cinco dimensões. Essas dimensões são classificadas no questionário como: Tangibilidade - das questões 1 a 4; Confiabilidade - das questões 5 a 9; Responsabilidade - das questões 10 a 14; Segurança - das questões 15 a 18 e Empatia - das questões 19 a 22.

Dessa maneira, foi realizada a comparação entre os questionários de percepção com o de expectativa buscando assim a pontuação máxima para que a qualidade do ensino seja satisfatória. Então, para se ter o maior índice tanto de expectativa quanto percepção o cálculo é realizado através da multiplicação do número de respondentes por questão, com a quantidade de questões por dimensão e o maior grau de aceitação, utilizado pela escala likert que vai de 1 a 7. Além disso, a apuração dos dados foi realizada de maneira eletrônica com auxílio do software - *Microsoft Office Excel 2007* e os dados foram analisados utilizando-se da estatística descritiva (frequência) sendo os resultados apresentados por meio de tabelas e quadros, buscando melhoria para a qualidade no ensino.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

Com o intuito de proporcionar uma melhor compreensão sobre o presente estudo, é fundamental ter conhecimento sobre o histórico da Instituição IFPB, a criação do curso, conceitos sobre serviços, conceito sobre qualidade, qualidade em serviços, qualidade no ensino, instrumento SERVQUAL. Deste modo será possível um melhor entendimento da relação destes assuntos com o objetivo da pesquisa.

#### 3.1 BREVE HISTÓRICO DO IFPB

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB teve seu início por volta dos anos de 1909, a partir daí obteve diversos nomes, como por exemplo: Escola de Aprendizes Artífices da Paraíba, durante o ano de 1909 a 1937; também como Escola Técnica Federal da Paraíba, durante o ano de 1967 a 1999; e em 2008 recebeu nome o qual é reconhecido hoje, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia. A história do Instituto originou-se com o objetivo de conter conflitos sociais e qualificar mão-de-obra barata, foi criada quando o país estava no meio de uma crise socioeconômica, eram oferecidos os cursos de Alfaiataria, Marcenaria, Serralheria, Encadernação e Sapataria (IFPB 2017).

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) é uma instituição federal ligada juntamente ao Ministério da Educação e Cultura - MEC. A instituição, tem como missão “ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática” (IFPB 2017).

Dessa forma o Instituto oferece diversos cursos presenciais e a distância, nas modalidades integradas ao ensino médio, subsequente, superior e pós-graduação, todos são oferecidos gratuitamente para os estudantes. Tem como visão de ser “uma instituição de excelência na promoção do desenvolvimento profissional, tecnológico e humanístico de forma ética e sustentável beneficiando a sociedade, alinhado às regionalidades em que está inserido” (IFPB 2017).

De acordo com a Portaria do Ministério da Educação nº 378 de 09 de maio de 2016, os Campus que estão vinculados ao IFPB são: Cabedelo, Cajazeiras,

Campina Grande, Catolé do Rocha, Esperança, Guarabira, Itabaiana, Itaporanga, João Pessoa, Monteiro, Patos, Picuí, Princesa Isabel, Santa Rita, Sousa, Campus Avançado Cabedelo Centro, Campus Avançado João Pessoa Mangabeira e Campus Avançado Soledade, além disso, ainda possui unidades que estão em processo de implantação. Contudo o IFPB possui valores implantados para que possa alcançar seus objetivos, como a ética, o desenvolvimento humano, a inovação, a qualidade e excelência, a transparência, o respeito e o compromisso social e ambiental.

### **3.1.1 Criação do Curso Superior de Bacharelado em Administração no IFPB**

Com o passar dos anos, o antigo Centro Federal de Educação Tecnológica da Paraíba (CEFET-PB), como era conhecida, passou por modificações em seu ensino e começou a ser conhecido como Instituição, proporcionando todos os níveis de educação para a sociedade, desde a educação básica, incluindo o ensino médio, ensino técnico integrado e pós-médio, até a educação superior, como os cursos de tecnologia, licenciatura e bacharelado em diversas áreas, como também as atividades de pesquisa e extensão (IFPB, 2017).

Diante disso, em 2007 nasceu o Curso Superior de Bacharelado em Administração, no Campus João Pessoa, com o propósito de promover a formação profissional, atendendo a demanda do mercado local, regional, nacional e internacional, por profissionais competentes e capacitados. O Curso de Graduação em Administração tem o objetivo de formar o profissional a desenvolver o perfil de: competência técnica e científica que o capacite a desenvolver atividades de gerência, consultoria, assessoramento, planejamento e pesquisa nas organizações públicas, privadas e do terceiro setor (IFPB, 2017),

A carga horária do Curso de Graduação em Administração é composta por 3.238 (três mil, duzentas e trinta e oito) horas no total, correspondendo a 2.778 (duas mil, setecentas e setenta e oito) horas sob a forma de disciplinas presenciais, 360 (trezentas e sessenta) horas de estágio supervisionado obrigatório, e 100 (cem) horas de atividades acadêmicas curriculares complementares. Além disso, o curso é ofertado nos períodos diurno e noturno, o discente tem um prazo mínimo de 04 (quatro) e máximo de 06 (seis) anos para concluir o curso, para ingressar na Instituição os discentes possuem duas alternativas, no primeiro semestre letivo são ofertadas 40 (quarenta) vagas e no segundo semestre também 40 (quarenta) vagas,

a serem preenchidas através do Sistema de Seleção Unificada (SISU) do Ministério da Educação (IFPB, 2017).

### 3.2 SETOR TERCIÁRIO

Um dos responsáveis em formar grandes potências econômicas no país foi o desenvolvimento industrial, especificamente após a segunda guerra mundial. Diante disso, identificou que o setor industrial não era apenas uma geradora de riqueza, mas também um principal instituidor de mão de obra, obtendo então com a expansão econômica um aumento no setor de serviços. (TOLEDO et al, 2013)

Nos dias de hoje o setor terciário se mostra fundamental para a economia brasileira, e está interligado com a evolução do PIB. Mesmo com a desaceleração econômica que o Brasil está passando, ainda sim o setor continua sendo essencial para a economia brasileira e também para o aumento das atividades empresariais (MDIC 2017).

De acordo com o Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC, 2017):

Os serviços são insumos cada vez mais determinantes para acelerar o crescimento de empresas, ao proporcionar que soluções mais sofisticadas sejam oferecidas no mercado. O setor irradia externalidades positivas no que tange ao aumento da produtividade do trabalho por meio dos melhoramentos sistêmicos na intermediação financeira, crescimento do acesso e uso das tecnologias da informação, aprimoramento das ferramentas de capacitação da força de trabalho, entre outros vetores que acarretam na ampliação da competitividade de modo transversal tendo efeito na economia como um todo.

Tendo em vista a citação supracitada, o setor de serviços vem aumentando e ganhando cada vez mais o mercado, com ajuda de novas tecnologias, inovações e competitividade. Consequentemente os clientes estão cada vez mais exigentes, criando assim a necessidade em medir a qualidade de serviços, para atendê-los da melhor forma. Logo, Toledo et al (2013, p. 176), descrevem serviço como “todo trabalho feito por uma pessoa em benefício de outra”.

### 3.3 QUALIDADE GERAL DE SERVIÇOS

#### 3.3.1 Conceitos sobre Qualidade

Não existe um conceito definido para qualidade, mas diversos autores conceituam qualidade de acordo com suas experiências e pesquisas realizadas na área, se referindo a satisfação do cliente, com o bom atendimento nos serviços e uma boa qualidade nos produtos.

Corwin (1992, p. 49 apud GARVIN) afirma que “qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos”. Já para Lobos (1993, p. 38, apud JUNIOR et al 2004, p. 03) “qualidade é a condição de perfeição ou se preferir, do exato atendimento das expectativas do cliente. Pode ser atribuída a qualquer coisa ou ação, integrante ou resultante de um processo”. Então, a qualidade para o cliente vai ser definida mediante a prestação de serviço que suprir e até mesmo superar a sua expectativa, como também satisfazer desejos. Porém, o significado de boa qualidade para um cliente, pode não ser considerado de boa qualidade para outro, pois a qualidade vai ser definida diante a experiência que cada cliente obteve com o serviço. Conforme o Dicionário Aurélio (2016), pode-se definir qualidade como “maneira de ser boa ou má de uma coisa, superioridade, excelência, aptidão ou talento”.

A qualidade é vista por meio de características que ela representa. Em relação aos serviços, podemos dizer que qualidade é a capacidade de atingir as necessidades dos clientes, de oferecer um bom atendimento, seja ele, na forma de se expressar ou tirar uma dúvida do cliente ou ainda ao oferecer um produto de qualidade (TOLEDO ET AL, 2013). Por isso a qualidade é específica para atender a necessidade de cada cliente.

#### 3.3.2 Qualidade no serviço

Tem se ouvido muito nos dias de hoje sobre qualidade nos serviços, juntamente com a globalização, e com os novos avanços tecnológicos as empresa estão buscando cada vez mais um diferencial competitivo, para assim alcançar a satisfação dos clientes. Além disso, o setor de serviços é fundamental para economia do país, pois formam mais de 73% do PIB do Brasil, colaborando assim para geração de emprego e renda no país (IBGE, 2016).

Albrecht (1992, p. 254, apud LAS CASAS, 2008, p. 06) afirma que qualidade em serviços “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”, ou seja, é a forma positiva ou negativa de como aquele serviço atendeu às necessidades do cliente.

Já para Toledo et al (2013, p. 176) qualidade em serviço “compreende-se que é a medida em que uma coisa ou experiência satisfaz uma necessidade, soluciona um problema ou agrega valor em benefício de uma pessoa”. Está relacionado como o determinado serviço interferiu para a percepção e expectativa do cliente, se ele conseguiu atingir ou não as suas expectativas. Portanto a qualidade em serviços é ocasionada de acordo com a percepção e expectativa que o cliente tem ou gera perante o serviço prestado, conforme Zeithaml et al (2014, p. 26) declaram que “qualidade de um serviço na percepção dos clientes, pode ser definida como a diferença entre as expectativas ou desejos dos clientes e suas percepções de serviço prestado”.

A qualidade do serviço também está relacionada com o modo de atendimento ao cliente, pois a forma como o cliente foi recebido contribuirá positivamente ou negativamente para a sua percepção com o serviço. Dessa maneira, Silva (2015) afirma que “os atendentes devem demonstrar interesse pelos clientes, proporcionando sempre soluções ou respostas para seus questionamentos, os problemas devem ser vistos como oportunidades para demonstrar confiabilidade e credibilidade”. Ou seja, os colaboradores precisam estarem preparados para atender o cliente e a solucionar problemas.

Silva (2015, apud Las Casas 2002) diz que “ao falarmos de satisfação do cliente, não há como deixar de abordar a qualidade, tendo em vista que um cliente estará satisfeito quando o mesmo percebe a qualidade atribuída a seu serviço”. Quando o colaborador passa insatisfação de atendimento do serviço ou não supera as expectativas do cliente, o mesmo não terá uma visão positiva daquele serviço ou da organização, vendo que esta não possui qualidade.

### **3.3.3 Percepção e expectativa dos clientes**

A qualidade nos serviços é medida de acordo com a experiência que o cliente obteve, baseado na expectativa que o mesmo esperava do serviço. Zeithaml et al

(2014) falam a partir de uma pesquisa realizada com *focusgroups*, que os clientes apoiam e sustentam a ideia de que a chave para assegurar a boa qualidade em serviços é responder e suprir as expectativas dos clientes, ou seja, para que o serviço seja visto como de qualidade, ele tem que agregar valores ao que o cliente espera, ultrapassando assim as suas expectativas.

Na busca de satisfazer o cliente com a qualidade nos serviços, a organização deve ter atendimento adequado para que assim possa superar as expectativas geradas por eles. Desse modo, Silva (2015, apud Lima 2006, p. 129) diz que:

“Atendimento adequado é aquele preparado para que o cliente tenha a resposta que busca numa única ligação ou num único e-mail. Além de ser eficiente e satisfazer o cliente, evita custos de rechamada para a empresa – ou seja, não haverá necessidade de retornar uma ligação para o cliente ou receber uma segunda chamada sua para o mesmo fim. Rapidez, eficiência, objetividade e personalização são as peças fundamentais para a excelência no atendimento ao cliente”.

Com o atendimento adequado, mesmo que o cliente não consiga solucionar o problema ele fica satisfeito, por saber que a organização possui um serviço de qualidade e estava disposto a lhe atender e resolver os problemas. Sendo assim, Las Casas (2008, p. 06) diz que “os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa”. Conforme essa afirmativa pode-se dizer que o serviço está ligado diretamente com a diferença entre a percepção que o cliente tem e como realmente é o serviço.

Existem diferenças em obter resultados e expectativas, essas diferenças geram o sentimento de satisfação e insatisfação com o serviço. Las Casas (2008, p. 06) confirma essa afirmação, mostrando que quando os serviços se igualarem ou ultrapassarem as expectativas dos clientes, estes estarão satisfeitos com o serviço. Já quando o resultado excede a expectativa, o serviço prestado pela empresa alcança a excelência no serviço.

Para que um determinado serviço alcance a excelência é necessário que ele exceda a expectativa do cliente, além disso, existem fatores que influenciam nas expectativas dos clientes. Esses fatores de acordo com Zeithaml et al (2014, p. 26) são classificados em quatro fatores, tais como, a comunicação boca a boca, as necessidades pessoais dos clientes, a percepção de experiências anteriores com o serviço e a comunicação externa. Tais fatores influenciam diretamente na

expectativa do serviço, bem como na recomendação desses serviços para outros clientes, podendo acarretar negativamente ou positivamente na qualidade dos serviços.

### 3.4 QUALIDADE DE ENSINO DOS CURSOS SUPERIORES DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

#### 3.4.1 Ensino Superior em Administração no Brasil

Segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2016), a faixa etária de estudantes que estão entrando no ensino superior no Brasil, está entre 18 a 24 anos. Esses dados mostram que os alunos estão buscando cada vez mais cedo cursar o ensino superior. O Censo da Educação Superior Brasileira (2016) constatou que no ano de 2016 foram matriculados um total de 8.052.254 estudantes em instituições públicas e privadas de ensino superior no Brasil. Além disso, o país tem 1.805 Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem o curso de Administração (INEP/MEC, 2008).

Bandeira et al (1998, p. 03 apud SCHWARTZMAN 1997, p.152) afirmam que “analisa a educação superior como um processo produtivo, onde aspectos como insumos, processos e produtos fazem parte dessa discussão”. Ou seja, pode-se dizer que o ensino superior é formado por processos, no qual a instituição recebe o aluno e ele é transformado em um produto final.

O ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração surgiu durante o desenvolvimento econômico no governo de Getúlio Vargas, à expansão desse ensino foi gerada diante ao processo industrializante no qual ingressou o país sob o comando de Juscelino Kubitschek (NICOLINI, 2003, p. 03). Segundo Lourenço e Knop (2011, p. 02), “A origem dos cursos de Administração no Brasil encontra-se diretamente associada à demanda por gestores públicos, identificada nas primeiras décadas do século XX”. Essa demanda por gestores pode ser justificada pelas mudanças ocasionadas ao longo do tempo no Brasil.

Mediante ao desenvolvimento econômico e social que o país percorreu, criou-se a necessidade de profissionais para trabalhar nas organizações que se instalavam e progrediram no Brasil. Essa procura se deu pela complexidade e



tamanho que essas organizações eram formadas, buscando assim profissionais para exercer diversas funções dentro das organizações.

### **3.4.2 Importância do Ensino**

A Administração está presente não só no cotidiano das empresas, como também das pessoas, desde o planejamento, organização, direção e controle. Envolve estudos técnicos, como também experiências práticas. Administração pode ser definida como, “a arte ou ciência de alocar os recursos da melhor maneira possível, maximizando da melhor forma possível o que está disponível, evitando o desperdício e obtendo os melhores resultados para a organização” (ADMINISTRADORES, 2015). O Administrador é ensinado durante o curso a utilizar os recursos da melhor forma, buscando obter os resultados almejados.

O curso de Administração é de grande importância para o desenvolvimento do país, pois ele é o responsável em formar profissionais qualificados para gerir, controlar e planejar dentro das organizações, auxiliando assim os gestores na tomada de decisão. Lourenço e Knop (2011, p. 04 apud CASTRO 1981, p. 59) afirmam que o curso de Administração tem a capacidade de “gerar pessoas corretamente qualificadas para as posições convencionalmente chamadas de gerenciais ou executivas.” Por isso, é essencial que as Instituições tenham profissionais capacitados para formar os discentes. Sabe-se que a busca por Administradores acompanhou o desenvolvimento econômico do país, por isso o plano pedagógico deve contemplar além de aspectos técnicos, uma formação humanísticas para auxiliar os discentes na tomada de decisão, mantendo-os atualizados diante do mercado competitivo (LOURENÇO; KNOP 2011, p. 04).

Conforme o Ministério da Educação (2015), o curso Superior de Bacharelado em Administração está entre o segundo curso como um dos maiores números de alunos matriculados no Brasil, como é mostrado no Quadro 01.

**QUADRO 01:** Principais cursos com maiores número de alunos no Brasil.

<b>Curso de Graduação</b>	<b>Número de Matrículas</b>	<b>Número de Ingressantes</b>	<b>Número de Concluintes</b>
Direito	813.454	258.867	95.701
Administração	801.936	302.230	112.185
Pedagogia	652.762	246.215	105.982

**FONTE:** Ministério da Educação (2015).

De acordo com Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba (2017) o Curso de Superior de Bacharelado em Administração possui cerca de 80 discentes ingressantes por semestre, ao final do curso esse número sofre uma diminuição, restando cerca de 20 alunos egressos por semestre. Essa evasão é bastante preocupante para a instituição, como também para governo, pois ocasiona efeitos negativos, tais como: retirando o lugar de outras pessoas que gostariam de estar cursando o ensino superior, gastos para o governo, desmotivação por partes dos colaboradores e baixo rendimento para as instituições.

No Brasil cerca de 390 mil Administradores estão registrados no Sistema do Conselho Federal de Administração e Conselhos Regionais de Administração (CFA/CRAs, 2014). Esse número de discentes tende a aumentar, por ser um curso bastante visado pelos discentes (Vide Quadro 01), como também por ser um dos cursos a ter mais alunos matriculados.

Diante dos conceitos expostos sobre qualidade no serviço, Albrecht (1992, p. 254, apud LAS CASAS, 2008, p. 06) afirma que qualidade em serviços “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”, sendo assim, pode dizer que a qualidade no ensino é baseada na prestação serviços para atender as expectativas dos clientes, ou seja, dos discentes.

Para se ter qualidade na prestação do serviço, é necessário superar as expectativas dos clientes, como também basear-se nas cinco dimensões, que de acordo com Zeithaml et al (2014) são: elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Essas dimensões são importantes para analisar a qualidade dos serviços, elas estão relacionadas com o bom estado das instalações físicas, confiança na hora de passar as informações obtidas, está disposto a ajudar e a resolver os problemas e tratar com respeito os discentes.

Visto o crescente número de Instituições de ensino superior no Brasil, se tem a necessidade de identificar como é a qualidade desses cursos, para que se possam obter alunos capacitados e competentes para atuar no mercado. Junior e Telli (2015, p. 03 apud TORRES 2011, p. 30) descrevem que:

Assim, para que a qualidade dos serviços educacionais seja alcançada é importante que as instituições de ensino possam entender primeiramente as necessidades, desejos, anseios e expectativas dos alunos, bem como compreender o que se pode melhorar em seu processo de prestação de serviços. Dessa forma, a qualidade se tornará um consenso, um elo que unirá, de um lado, aqueles que têm algo a oferecer ao mercado de bens e serviços e, de outro, aqueles que vão ao mercado de bens e serviços satisfazer suas necessidades desejos e expectativas.

Baruchi (2001, p. 02) afirma que “a discussão acerca da qualidade do ensino superior no Brasil iniciou-se em meados da década de 80. As propostas de avaliação partiram inicialmente dos pesquisadores e não das escolas que, apenas partir da década de 90 começaram a tratar sobre o assunto”, quer dizer que os primeiros a se preocuparem com a qualidade do ensino foram os pesquisadores e não as instituições se pode afirmar dizer que estas estão precisando ter uma visão de futuro e acompanhar o crescimento do mercado.

### 3.5 INSTRUMENTO SERVQUAL

Diante dos conceitos apresentados sobre qualidade no serviço, pela busca em satisfazer os clientes para assim alcançar a excelência no serviço, a presente pesquisa tem como principal e único o Instrumento SERVQUAL. Que mede a percepção e expectativas dos clientes em um determinado serviço, especificamente neste projeto está relacionado com a qualidade de ensino no curso de Bacharelado em Administração em uma Instituição Federal.

O Instrumento SERVQUAL foi criado para medir a percepção da qualidade nos serviços, buscando assim comparar a expectativa e percepção do cliente (ZEITHAML et al, 2014). Dessa maneira, é correto afirmar que o instrumento foi criado especialmente para a análise da qualidade nos serviços, contribuindo para a busca pela qualidade, baseado pela visão dos clientes, comparando assim sua expectativa com a realidade.

Silva (2016, p. 27) afirma que:

Servqual, foi um dos primeiros indicadores desenvolvidos especificamente para medir a qualidade de um serviço, dado à necessidade de mensurá-la de forma representativa, a fim de identificar os aspectos do serviço que carecem de melhoria e, da mesma forma avaliar o montante de melhorias imprescindíveis para cada aspecto bem como apurar o impacto dos empenhos feitos para eventual consolidação destes avanços.

Conforme a citação supracitada, o instrumento é de grande importância para medir o nível de qualidade nos serviços. O desejo de atender não só as expectativas dos clientes como também superá-las, são decorrentes do crescimento do setor de serviços, esse crescimento acarreta a competitividade entre as organizações, fazendo com que estas, busquem cada vez mais atingir a qualidade em seus serviços.

O Instrumento possui cinco dimensões que contribuem para avaliar a qualidade de serviços, que são: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Estão relacionadas respectivamente às instalações físicas, como equipamento, móveis e ambiente; em realizar o serviço de forma correta e passando confiança para o cliente; na disposição em ajudar o cliente e prestar o serviço sem delonga; se os funcionários possuem conhecimento nos serviços que estão oferecendo, assim como se os colaboradores passam confiança e segurança nas informações; e se os funcionários possuem um cuidado com o cliente, com o atendimento diferenciado (ZEITHAML et al, 2014). Conforme está descrita no Quadro 02.

**QUADRO 02:** Conceitos sobre as cinco dimensões.

Dimensão	Conceitos
Tangibilidade	Se refere as aparências das instalações físicas.
Confiabilidade	Realizar o serviço de forma correta, cumprindo o que foi prometido.
Responsividade	Disposição em prestar o serviço sem delonga.
Segurança	Conhecimento sobre as informações.
Empatia	Dar atenção aos discentes, buscando solucionar os problemas.

**FONTE:** Baseado nos conceitos do Autor Zeithaml et al (2014).

Essas dimensões são fundamentais para analisar a satisfação dos clientes, com o serviço oferecido e se a qualidade está sendo superior, satisfatória ou inaceitável. Dando base para identificar onde precisa realizar as melhorias caso a qualidade seja insatisfatória, ou seja, quando o cliente possui uma expectativa maior que a percepção, e não está sendo alcançada.

## 4 ANÁLISE DE DADOS

Nesta seção, será retratado a análise dos dados obtidos por meio dos questionários tipo 1 e tipo 2, formado cada um com 22 perguntas objetivas que se referem respectivamente à expectativa e a percepção dos discentes do Curso Superior de Bacharelado em Administração, tanto do turno matutino quanto noturno. A análise dos dados tem como Instrumento principal o SERVQUAL, e é analisado mediante as dimensões relacionando assim, a expectativa com a percepção dos discentes, buscando responder os objetivos estabelecidos neste trabalho.

### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Com o objetivo de identificar com mais clareza a qualidade de ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração a pesquisadora buscou obter o maior número de discentes ingressantes e egressos regularmente matriculados no Curso tanto do turno matutino quanto noturno. Apresentam-se no Quadro 03 os dados referentes ao Gênero, Faixa etária, Estado civil e o Turno dos discentes.

**QUADRO 03:** Perfil dos Discentes Ingressantes.

CATEGORIA	CLASSIFICAÇÃO	%
Gênero	Feminino	47%
	Masculino	53%
Faixa Etária	17 a 22	61%
	22 a 27	23%
	27 a 32	11%
	32 a 37	2%
	37 a 42	0%
	42 a 47	3%
Estado Civil	Solteiro (a)	86%
	Casado (a)	14%
Turno	Matutino	52%
	Noturno	48%

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Conforme os dados apresentados no Quadro 03, pode-se dizer que o gênero dos discentes ingressantes com o maior percentual é o masculino, cerca de 53% em relação ao feminino. Já em relação a faixa etária, o maior percentual é de 61% e está entre 17 a 22 anos, por esses dados é correto afirmar que o público alvo que busca o Curso Superior de Bacharel em Administração no IFPB são pessoas jovens, que estão buscando cada vez mais cedo uma formação com ensino superior. Comprovando a afirmativa do IBGE (2016) que a faixa etária de estudantes que estão entrando no ensino superior no Brasil, está entre 18 a 24 anos. Em relação ao estado civil 86% são solteiros e 52% dos respondentes estudam no turno matutino do curso de Administração.

São demonstrados no Quadro 04 os resultados referentes ao perfil dos discentes concluintes do Curso Superior de Bacharelado em Administração.

**QUADRO 04:** Perfil dos Discentes Concluintes.

CATEGORIA	CLASSIFICAÇÃO	%
Gênero	Feminino	48%
	Masculino	52%
Faixa Etária	17 a 22	27%
	22 a 27	37%
	27 a 32	9%
	32 a 37	6%
	37 a 42	6%
	42 a 47	15%
Estado Civil	Solteiro (a)	64%
	Casado (a)	33%
	Divorciado (a)	3%
Turno	Matutino	52%
	Noturno	48%

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Conforme é apresentado no Quadro 04, pode-se dizer que o gênero dos discentes concluintes com o maior percentual é o masculino, cerca de 52% em relação ao feminino. Já em relação a faixa etária, o maior percentual é de 37% que

está entre 22 a 27 anos, esses dados mostram que os discentes que terminam o Curso de Administração ainda são pessoas jovens. Em relação ao estado civil, 64% são solteiros e 52% dos respondentes estudam no turno matutino do Curso de Administração.

## 4.2 ANÁLISE DA EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO DOS DISCENTES SOBRE O ENSINO DO CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Os dados a seguir irá demonstrar a análise da expectativa e percepção dos discentes sobre o ensino, sendo dividida por cinco dimensões que são: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Cada dimensão possui um nível de concordância que vai de 1 a 7, segundo a Escala LIKERT.

### 4.2.1 Expectativa Total dos Discentes Ingressantes

Na Tabela 01 encontram-se os dados da dimensão sobre a Tangibilidade, que segundo Zeithaml et al (2014) está relacionada com a aparência das instalações físicas existentes, foram estabelecidas pelas questões de 1 a 4.

**TABELA 01:** Expectativa dos Discentes - Tangibilidade.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 1			1	7	2	13	10	33
Questão 2		2	1	4	3	10	13	33
Questão 3		1		5	8	11	8	33
Questão 4			1		3	9	20	33
Total Tangibilidade	0	2	3	16	16	43	51	
Expectativa da Dimensão	0	4	9	64	80	258	357	
Expectativa Total - Tangibilidade	772							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Na Tabela 01 são apresentadas as respostas dos pesquisadores sobre a dimensão Tangibilidade. Essa dimensão se refere às instalações físicas da Instituição, sabe-se da grande importância dessa dimensão para o aprendizado dos



discentes, uma estrutura física bem conservada, que ofereça um ambiente limpo e agradável, com salas climatizadas, equipamentos disponíveis e modernos que atendam as necessidades dos alunos, contribui positivamente para seu aprendizado, motivando-o e fazendo com que permaneça na Instituição.

Baseado nas expectativas geradas pelos discentes para essa dimensão constatou-se que esta atingiu 772 pontos. Relacionando-se os pontos obtidos para essa dimensão com a pontuação da expectativa total que é 924, tem-se que os discentes possuem um nível de expectativa satisfatória, cerca de 84% em relação ao total da expectativa.

Dessa forma, o cálculo para termos o maior índice de expectativa de uma dimensão pode ser realizado através da multiplicação do número de respondentes por questão, a quantidade de questões por dimensão e o maior grau de aceitação. Para a dimensão Tangibilidade tem-se que 33 discentes responderam as questões, que a mesma abrange quatro assertivas e com maior grau de aceitação igual a sete, ao realizar esta multiplicação o resultado é igual 924 pontos. Este cálculo análogo serve para todas as demais dimensões a serem analisadas, seja no que concerne a expectativa ou a percepção.

A Tabela 02 se refere aos dados da expectativa dos discentes baseada na dimensão da Confiabilidade. Segundo Zeithaml et al (2014) essa dimensão está relacionada com a realização de serviços de forma confiável e correta, está contida nas questões 5 a 9.

**TABELA 02:** Expectativa dos Discentes - Confiabilidade.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 5	1			5	4	15	8	33
Questão 6	1			4	2	10	16	33
Questão 7					3	7	23	33
Questão 8					2	4	27	33
Questão 9				2	2	3	26	33
Total Confiabilidade	2	0	0	11	13	39	100	
Expectativa da Dimensão	2	0	0	44	65	234	700	
Expectativa Total - Confiabilidade	1.045							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Através da análise realizada, é correto afirmar que os discentes ingressantes apresentam 1.045 pontos sobre a dimensão Confiabilidade. Se compararmos essa pontuação com a pontuação da expectativa total que é 1.155 pode-se dizer que essa dimensão alcançou cerca de 90% em relação ao total esperado, atingindo assim o nível satisfatório de qualidade para a dimensão Confiabilidade.

Na Tabela 3 são mostrados os dados sobre a dimensão Responsividade. Conforme Zeithaml et al (2014) essa dimensão se reporta a disposição que os colaboradores tem em ajudar os discentes e em prestar os serviços sem demora, está descrito nas questões 10 a 14

**TABELA 03:** Expectativa dos Discentes - Responsividade.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 10				1	5	13	14	33
Questão 11				1	4	7	21	33
Questão 12				3	3	12	15	33
Questão 13				1	2	5	25	33
Questão 14			1		4	12	16	33
Total Responsividade	0	0	1	6	18	49	91	
Expectativa da Dimensão	0	0	3	24	90	294	637	
Expectativa Total - Responsividade	1.048							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Pode-se afirmar que os discentes ingressantes possuem uma expectativa de 1.048 pontos, sobre a dimensão Responsividade. Se compararmos essa pontuação com a pontuação da expectativa total que é 1.155, pode-se dizer que essa dimensão atingiu cerca de 91% em relação ao seu total. Isso mostra que os discentes esperam muito dos serviços oferecidos pelo Curso, e tem um nível de expectativa superior.

Relacionado sobre a dimensão Segurança, a qual está representada pela Tabela 04, Zeithaml et al (2014) descrevem que essa dimensão se refere ao conhecimento sobre as atividades, transmitindo assim confiança, está representada nas questões de 15 a 18.

**TABELA 04:** Expectativa dos Discentes - Segurança.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 15			1		1	6	25	33
Questão 16						5	28	33
Questão 17						5	28	33
Questão 18				1	3	9	20	33
Total Segurança	0	0	1	1	4	25	101	
Expectativa da Dimensão	0	0	3	4	20	150	707	
Expectativa Total - Segurança	884							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Em relação á dimensão Segurança, os dados apresentados na Tabela 04 mostram que os discentes ingressantes possuem uma expectativa de 884 pontos, sobre a dimensão Segurança. Se compararmos essa pontuação com a pontuação da expectativa total que é 924, pode-se dizer que essa dimensão atingiu cerca de 96% em relação à expectativa total desta dimensão, mostrando que os discentes ingressantes possuem expectativas superior para essa dimensão.

Os autores Zeithaml et al (2014) descrevem que a dimensão Empatia se refere em dar atenção e tratar com educação os discentes. As respostas dos pesquisados são apresentadas na Tabela 05, e está relacionada das questões 19 a 22.

**TABELA 05:** Expectativa dos Discentes - Empatia.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 19				1	2	10	20	33
Questão 20					1	5	27	33
Questão 21					1	5	27	33
Questão 22					3	9	21	33
Total Empatia	0	0	0	1	7	29	95	
Expectativa da Dimensão	0	0	0	4	35	174	665	
Expectativa Total - Empatia	878							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Já em relação à dimensão Empatia, de como os colaboradores devem tratar os discentes, pode-se afirmar que os discentes possuem uma expectativa de 878 pontos, sobre esta dimensão. Se compararmos essa pontuação com a pontuação da expectativa total que é 924, pode-se dizer que essa dimensão atingiu cerca de 95% em relação a pontuação máxima a ser obtida para a expectativa, mostrando que os discentes possuem um nível superior de expectativa.

#### 4.2.2 Percepção Total dos Discentes Concluintes

Nesta seção é apresentada a segunda parte da análise baseada na percepção dos discentes concluintes. Na Tabela 06, são apresentados os dados referentes a Tangibilidade do serviço, que segundo Zeithaml et al (2014) essa dimensão trata das aparências nas instalações físicas existentes na Instituição que atendem ao Curso Superior de Bacharelado em Administração, estas são definidas nas questões 1 a 4.

**TABELA 06:** Percepção dos Discentes - Dimensão Tangibilidade.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 1			2	2	10	9	10	33
Questão 2		1	4	2	15	8	3	33
Questão 3	1	1	2	6	14	5	4	33
Questão 4				2	9	14	8	33
Total Tangibilidade	1	2	8	12	48	36	25	
Percepção da Dimensão	1	4	24	48	240	216	175	
Percepção Total - Tangibilidade	708							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Mediante a análise permitida pela Tabela 06, pode-se afirmar que os discentes concluintes possuem uma percepção de 708 pontos, sobre a dimensão Tangibilidade. Se compararmos essa pontuação com a pontuação da percepção total que é 924, pode-se dizer que essa dimensão atingiu cerca de 77% em relação a percepção total da dimensão de Tangibilidade. Isso mostra que os discentes

egressos estão satisfeitos com a qualidade representada na dimensão Tangibilidade.

Na Tabela 07 são apresentadas as respostas dos pesquisados referentes à percepção deles sobre a dimensão Confiabilidade, de acordo com Zeithaml et al (2014) essa dimensão se caracteriza em realizar os serviços de forma confiável e correta, está relacionada nas questões 5 a 9.

**TABELA 07:** Percepção dos Discentes - Confiabilidade.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 5				4	9	15	5	33
Questão 6		3		8	11	7	4	33
Questão 7		2	1	7	10	8	5	33
Questão 8					10	13	10	33
Questão 9			2		11	13	7	33
Total Confiabilidade	0	5	3	19	51	56	31	
Percepção da Dimensão	0	10	9	76	255	336	217	
Percepção Total - Confiabilidade	903							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Já relacionado a análise possibilitada pelos dados da Tabela 07, tem-se que os discentes egressos possuem uma percepção de 903 pontos em relação a dimensão Confiabilidade. Ao comparar a pontuação da percepção total que é 1.155 com a pontuação obtida, pode-se dizer que essa dimensão atingiu cerca de 78% em relação a totalidade desta dimensão. Esses dados mostram que os discentes egressos estão em um nível satisfatório em relação à dimensão Confiabilidade.

Na Tabela 08 são apresentados os resultados referentes a percepção dos discentes egressos sobre a dimensão Responsividade. De acordo com Zeithaml et al (2014), essa dimensão está relacionada com a disposição em que os colaboradores têm de ajudar os discentes e em prestar os serviços sem demora, se encontram entre as questões 10 a 14.

**TABELA 08:** Percepção dos Discentes - Responsividade.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 10	1	1	2	5	16	6	2	33
Questão 11			1		8	12	12	33
Questão 12				1	8	13	11	33
Questão 13		1			4	11	17	33
Questão 14			1	2	8	12	10	33
Total Responsividade	1	2	4	8	44	54	52	
Percepção da Dimensão	1	4	12	32	220	324	364	
Percepção Total - Responsividade	957							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Diante dos dados exibidos na Tabela 08, tem-se que os discentes egressos possuem uma percepção de 957 pontos, sobre a dimensão Responsividade. Se verificarmos a pontuação da percepção total que é 1.155 com a pontuação obtida, pode-se dizer que essa dimensão alcançou cerca de 83% em relação ao total desta dimensão. Esses dados mostram que os discentes egressos estão satisfeitos com a qualidade de ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração representada na dimensão Responsividade.

Na Tabela 09 são expostos os dados sobre a dimensão Segurança. Zeithaml et al (2014) descrevem que essa dimensão se refere ao conhecimento sobre as atividades, transmitindo assim confiança aos discentes, está representada nas questões de 15 a 18.

**TABELA 09:** Percepção dos Discentes - Segurança.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 15		1			10	8	14	33
Questão 16				2	10	13	8	33
Questão 17			1	1	7	13	11	33
Questão 18		1		4	6	14	8	33
Total Segurança	0	2	1	7	33	48	41	
Percepção da Dimensão	0	4	3	28	165	288	287	
Percepção Total - Segurança	775							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

A partir dos dados obtidos por meio da Tabela 09, é correto afirmar que os discentes egressos apresentam uma percepção de 775 pontos, com relação a dimensão Segurança. Mediante a isso, ao comparar essa pontuação obtida com a da percepção total que é 924, pode-se dizer que essa dimensão atingiu cerca de 84% em relação a percepção total. Revelando assim, que os discentes possui um nível satisfatório em relação a dimensão Segurança.

A Tabela 10 se refere a dimensão Empatia. Zeithaml et al (2014) relatam que essa dimensão se caracteriza por dar atenção, se colocando no lugar dos discentes para solucionar problemas, essa dimensão está representada pelas questões 19 a 22.

**TABELA 10:** Percepção dos Discentes - Empatia.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Indiferente (3)	Indiferente (4)	Concordo (5)	Concordo (6)	Concordo Totalmente (7)	Total
Questão 19		4	1	2	9	12	5	33
Questão 20		1	1	1	9	14	7	33
Questão 21				3	10	13	7	33
Questão 22			2	7	7	11	6	33
Total Empatia	0	5	4	13	35	50	25	
Percepção da Dimensão	0	10	12	52	175	300	175	
Percepção Total - Empatia	724							

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

Diante a Tabela 10, foi analisado que os discentes apresentam uma percepção de 724 pontos, sobre a dimensão Empatia. Ao comparar essa pontuação com a pontuação da percepção total que é 924, pode-se dizer que essa dimensão atingiu aproximadamente 78% em relação à totalidade perceptível para esta dimensão. Esses dados mostram que os discentes egressos estão satisfeitos com a dimensão Empatia.

### 4.3 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES

Nesta seção é apresentada a comparação entre a expectativa e percepção, baseada nas respostas dos discentes ingressantes e concluintes em relação ao nível de satisfação do ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração, por meio do Instrumento SERVQUAL, conforme está apresentado na Tabela 11.

**TABELA 11:** Nível de Satisfação dos Discentes.

Nível de Satisfação dos Discentes										
	Dimensões									
	Tangibilidade		Confiabilidade		Responsividade		Segurança		Empatia	
	Percep- ção	Expec- tativa	Percep- ção	Expec- tativa	Percep- ção	Expec- tativa	Percep- ção	Expec- tativa	Percep- ção	Expec- tativa
	708	772	903	1.045	957	1.048	775	884	724	878
Nível de Satisfação	-64		-142		-91		-109		-154	
Nível Geral	-560									

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

A Tabela 11 está relacionada com a pontuação total que se obteve através do comparativo entre a percepção e expectativa dos discentes, baseando-se nas dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Responsividade, Segurança e Empatia. Então, Zeithaml et al (2014, p. 26) descrevem que “qualidade de um serviço na percepção dos clientes, pode ser definida como a diferença entre as expectativas ou desejos dos clientes e suas percepções de serviço prestado”, ou seja, a qualidade do serviço do Curso Superior de Bacharelado em Administração dependerá dos resultados obtidos pela diferença entre a expectativa e a percepção. Analisar essas dimensões é importante para o Curso mencionado, pois mostrará o nível de satisfação que os discentes esperam e também o nível de satisfação que os discentes tiveram com o ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração. Neste íterim, pode-se constatar que o nível geral de qualidade deste curso, aferida por seus discentes, é insatisfatória. Para demonstrar a profundidade da insatisfação com o nível de qualidade, é analisado posteriormente o nível de satisfação dos discentes por dimensão.



#### **4.3.1 Dimensão Tangibilidade**

No que se refere a dimensão Tangibilidade, pode-se dizer que os discentes possuem um grau de percepção cerca de 708 pontos, já para a expectativa é de 772 pontos, se equiparmos essas duas variáveis tem-se que a expectativa esperada é maior do que a percepção dos discentes concluintes, isso evidencia que as aparências das instalações físicas oferecidas pela Curso não está sendo suficiente para se alcançar a qualidade satisfatória ou superior. Esse resultado interfere no nível de aprendizado dos discentes, pois as Instalações físicas precisam estar bem estruturadas e preparadas para atender as necessidades dos discentes, para contribuir positivamente com o ensino, podendo ser ainda um dos motivos para explicar a desmotivação dos discentes e até mesmo evasão de tantos alunos. Como afirma CSBA/IFPB (2017) “o Curso Superior de Bacharelado em Administração possui cerca de 80 discentes ingressantes por semestre, ao final do curso resta cerca de 20 alunos concluintes por semestre”, essa evasão pode caracterizar a má qualidade do curso.

O nível de satisfação para esta dimensão é igual a -64, e é calculado através da subtração do valor total da percepção e expectativa por dimensão, ou seja, obteve-se o nível de qualidade inaceitável para esta dimensão.

#### **4.3.2 Dimensão Confiabilidade**

Já relacionada a dimensão Confiabilidade, pode-se dizer que os discentes possuem um grau de percepção cerca de 903 pontos e a expectativa é de 1.045 pontos, ao confrontar essas duas variáveis tem-se que a expectativa esperada é maior do que a percepção dos discentes concluintes. Constata-se então, que os serviços de confiabilidade prestados pelo Curso não é suficiente para se alcançar o nível satisfatório de qualidade, esses dados podem acarretar uma visão negativa do ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração para os demais discentes. Zeithaml et al (2014) descrevem a dimensão confiabilidade como realizar o serviço de forma correta, cumprindo o que foi prometido, ou seja, o não cumprimento dessa dimensão pode levar o boca a boca e acarretar numa má impressão do curso, bem como numa expectativa não superada. Zeithaml et al (2014, p. 26) ainda discorrem que alguns fatores influenciam diretamente na

expectativa do serviço: “a comunicação boca a boca, as necessidades pessoais dos clientes, a percepção de experiências anteriores com o serviço e a comunicação externa”.

Desse modo, o nível de satisfação para a dimensão Confiabilidade é igual a -142, tem-se que a qualidade inaceitável para esta dimensão, este resultado é calculado através da subtração do valor total da dimensão analisada de percepção e expectativa.

#### **4.3.3 Dimensão Responsividade**

Conforme a análise baseada na dimensão Responsividade, tem-se que os discentes possuem um grau de percepção cerca de 957 pontos e a expectativa é de 1.048 pontos, ao contrastar essas duas variáveis tem-se que a expectativa esperada é maior do que a percepção dos discentes concluintes.

Dessa forma, os serviços de responsividade prestados pelo Curso Superior de Bacharelado em Administração não são suficientes para alcançar a qualidade satisfatória ou superior, visto que o mesmo se encontra como qualidade inaceitável por ter a expectativa maior que percepção.

O nível de satisfação para a dimensão Responsividade é igual a -91 esse resultado é calculado através da subtração do valor total da dimensão analisada de percepção e expectativa. O curso necessita que seus colaboradores prestem serviços com atenção e estejam sempre dispostos em ajudar e resolver os problemas dos discentes com rapidez e flexibilidade. Como afirma Albrecht (1992, p. 254, apud LAS CASAS, 2008, p. 06) que qualidade em serviços “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”, logo, pode-se dizer que a qualidade do Curso está relacionada com a expectativa dos discentes, se estas estão sendo atendidas.

#### **4.3.4 Dimensão Segurança**

Sobre a dimensão Segurança, pode-se dizer que os discentes possuem um grau de percepção cerca de 775 pontos, já para a expectativa é de 884 pontos, ao confrontar essas duas variáveis tem-se que a expectativa esperada é maior do que a

percepção dos discentes concluintes, tem-se que os serviços de segurança, prestados pelo Curso Superior de Bacharelado em Administração não é suficiente para se alcançar o nível satisfatório ou superior de qualidade, os discentes necessitam que os colaboradores do Curso possam transmitir confiabilidade nas informações.

Segundo Lourenço e Knop (2011, p. 04 apud CASTRO 1981, p. 59), o Curso de Administração tem a capacidade de “gerar pessoas corretamente qualificadas para as posições convencionalmente chamadas de gerenciais ou executivas.” Por isso é de grande importância que os professores e colaboradores sejam capacitados, transmitindo mais certeza nas suas informações.

O nível de satisfação para a dimensão Segurança é igual a -109, obtendo assim, um nível de qualidade inaceitável visto que a percepção é menor que a expectativa, e é calculado através da subtração do valor total da dimensão analisada de percepção e expectativa.

#### **4.3.5 Dimensão Empatia**

Baseado na dimensão Empatia, tem-se que os discentes possuem um grau de percepção cerca de 724 pontos e a expectativa é de 878 pontos, se equipararmos essas duas variáveis tem-se que a expectativa esperada é superior em relação a percepção dos discentes concluintes. Dessa forma, os serviços de empatia, prestados pelo Curso Superior de Bacharelado em Administração não está sendo suficiente para se alcançar o nível satisfatório de qualidade, os discentes necessitam que os colaboradores vos tratem com atenção, educação e se coloquem no seu lugar para resolver os problemas.

Las Casas (2008, p. 06) diz que “os clientes ficam satisfeitos ou não conforme suas expectativas. Portanto, a qualidade do serviço é variável de acordo com o tipo de pessoa”, se os discentes não superarem as expectativas em relação ao atendimento, a qualidade não será satisfatória. Silva (2015) afirma que “os atendentes devem demonstrar interesse pelos clientes, proporcionando sempre soluções ou respostas para seus questionamentos, os problemas devem ser vistos como oportunidades para demonstrar confiabilidade e credibilidade”, os colaboradores devem está a disposição dos discentes para tirar dúvidas e solucionar problemas, pois às vezes os colaboradores passam insatisfação para os discentes

por estarem passando por algum problema e se tornam visíveis para quem está sendo atendido, isso acarreta uma visão negativa daquele serviço.

O nível de satisfação da dimensão Empatia é igual a -154, resultando em uma qualidade inaceitável, o cálculo é obtido através da subtração do valor total da dimensão analisada de percepção e expectativa.

Pode-se concluir que entre as dimensões analisadas o grau de expectativa sempre está se mostrando maior do que o grau de percepção, entendendo que não há um nível aceitável de qualidade nas dimensões. São de suma importância para o Curso Superior de Bacharelado em Administração os resultados obtidos pela análise das dimensões, visto que esses resultados contribuem para a melhoria do Curso e levando a alcançar a excelência na qualidade do Ensino.

#### 4.4 SUGESTÃO PARA MELHORIAS

Esta seção tem como objetivo propor melhorias para o ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração do IFPB, visando dar subsídios para que o Curso desta Instituição tenha um ensino com mais qualidade, tornando-se referência entre outros Cursos de Administração existentes. Ressaltando que o nível de satisfação com o Curso, gerado pelas respostas de seus discentes, é inaceitável. No Quadro 05 são apresentadas as sugestões de melhorias para cada dimensão, baseado nas análises realizadas.

**QUADRO 05:** Sugestão para melhorias.

Dimensões	Sugestão para Melhorias
Tangibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamentos modernos;</li> <li>- Salas de informática com equipamentos funcionando e suficientes ao número de discentes;</li> <li>- Salas de aula climatizadas, sem umidade nas instalações (paredes);</li> <li>- Salas de aula com cadeiras e móveis suficientes e confortáveis;</li> <li>- Refeitório amplo e estruturado para atender todos os discentes;</li> <li>- Banheiros mais agradáveis;</li> <li>- Sinalização Virtual para os discentes (Mapa da Instituição).</li> </ul>
Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicação entre os setores, professores e colaboradores;</li> <li>- Colaboradores passem informações corretas aos discentes;</li> <li>- Cumprimento de datas conforme o combinado.</li> </ul>
Responsividade	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessibilidade dos colaboradores.</li> </ul>
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialização e capacitação para professores em suas áreas de atuação, priorizando aqueles que se capacitaram a algum tempo;</li> <li>- Informar com mais clareza as informações.</li> </ul>
Empatia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamento com os colaboradores para tratar os discentes, sabendo respeitar as diversidades e como agir em atritos;</li> <li>- Cordialidade, em colocar no lugar do outro para solucionar ou tentar ajudar sobre o problema.</li> </ul>

**FONTE:** Elaboração própria (2017).

A partir dos resultados obtidos nas dimensões, identificaram-se possíveis melhorias para serem realizadas no Curso. As sugestões abordadas no Quadro 05 tratam de soluções admissíveis que contribuem positivamente para a qualidade do Curso, atingindo um nível satisfatório ou superior. Tais melhorias influenciarão de forma positiva o Curso Superior de Bacharelado em Administração, motivando os discentes a permanecerem e concluírem o Curso, tendo o apoio ou suporte necessário ao longo do curso, como equipamentos novos, salas confortáveis, discentes preparados, educados e dispostos a atendê-los.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se da ampla relevância da qualidade do serviço para qualquer organização nos dias de hoje. Visto que, o crescimento da organização está diretamente ligado com a qualidade do serviço oferecido, gerando um diferencial competitivo em relação aos concorrentes.

Para conseguir alcançar a qualidade é necessário que a organização tenha como objetivo buscar não só atender as expectativas geradas pelos clientes, mas também superá-las, buscando alcançar o nível de satisfação máximo, ou seja, a qualidade satisfatória ou superior. Diante disso, a pesquisadora teve a necessidade de analisar o nível de qualidade existente do Ensino no Curso Superior de Bacharelado em Administração, baseando-se nos questionários respondidos pelos próprios discentes do referido Curso, obtendo tanto a percepção dos discentes que estão se formando, quanto a expectativa dos discentes ingressantes do curso, fazendo o comparativo entre elas e analisando se estão sendo superadas.

Ao comparar a percepção total com a expectativa total de cada dimensão, tem-se que a expectativa gerada pelos discentes sempre é maior que a percepção, mostrando que os discentes esperam muito sobre todos os aspectos que compõem e interagem com o Curso, ou seja, ao realizarmos a diferença entre as variáveis abarcadas neste trabalho, obteve-se o resultado negativo do nível de qualidade para todas as dimensões examinadas. Atendendo ao objetivo geral estabelecido neste trabalho, verifica-se que a qualidade é inaceitável para os serviços prestados pelo Curso Superior de Bacharelado em Administração. Esses apontamentos podem contribuir para a evasão escolar dos discentes, acarretando assim, na desmotivação dos mesmos e colaborando para que a qualidade do Curso não seja a ideal.

Objetivando contribuir para o nível satisfatório de qualidade nos serviços prestados do Curso, o presente estudo propôs algumas melhorias para ajudar o ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração, como: Equipamentos mais atrativos e modernos; salas climatizadas e com ambiente agradável; Mapa virtual da Instituição; Capacitação e treinamentos para colaboradores e professores.

Portanto, conclui-se que o ensino do Curso Superior de Bacharelado em Administração do IFPB possui a qualidade inaceitável, devido a grande exigência dos discentes e mediante aos dados obtidos com a ferramenta utilizada, o instrumento SERVQUAL. Em todas as dimensões foi possível verificar que a

expectativa foi superior à percepção, fazendo com que esse resultado não fosse o ideal esperado, respondendo assim a questão problema.

O estudo desta pesquisa possibilitou conquistar novos conhecimentos na área da Gestão da Qualidade e ainda colocar em prática tudo o que foi aprendido durante o curso, mostrando a grande importância de se alcançar a qualidade nos serviços prestados, bem como de atender as necessidades dos clientes. Suscitando então, o desejo de analisar integralmente o tema, os autores e os impactos que a qualidade superior, satisfatória ou inaceitável acarreta para as organizações.

## REFERÊNCIAS

ACEVEDO, Claudia; NOHARA, Jouliana. **Monografia no curso de administração: Guia completo de conteúdo e forma**. 3. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2009.

Aurélio. **Conceito de Qualidade**. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/qualidade>> Acesso em: 15 de Outubro de 2017 as 23h45.

Administradores- Artigos. **Importância do curso de Administração**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/a-importancia-da-administracao/87789>> Acesso em: 04 de Novembro de 2017 as 18h50.

BANDEIRA, Mariana Lima; GONÇALVES, Carlos Alberto; VEIGA, Ricardo Teixeira; HUERTAS, Melby Karina Zúñiga. **Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: Elementos para a construção e validação de um Instrumento de pesquisa**. 2000.

BARUCHI, Sandra Regina Soriani. **A Qualidade nas Instituições de Ensino Superior**. Congresso Virtual Brasileiro de Administração - VI CONVIBRA. 2001.

Conselho Federal de Administração. Disponível em: <<http://www.cfa.org.br/servicos/formacao-profissional/censo-dos-cursos-de-bacharelado-em-administracao-e-dos-cursos-superiores-de-tecnologia-nas-diversas-areas-da-administracao>> Acesso em: 14 de Outubro de 2017 às 20h40.

Conselho Federal de Administração. **Cursos Superiores de Administração**. Disponível em: <<http://www.cfa.org.br/servicos/formacao-profissional/censo-dos-cursos-de-bacharelado-em-administracao-e-dos-cursos-superiores-de-tecnologia-nas-diversas-areas-da-administracao>> Acesso em: 24 de Outubro de 2017 as 10h44.

Conselho Federal de Administração. **Número de Administradores existentes no Brasil**. Disponível em: <<http://www.sobreadministracao.com/quantos-administradores-existem-brasil/>> Acesso em: 24 de Outubro de 2017 as 11h05.

Divulgação do MEC. Disponível em: <[http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/ensino\\_ensinosuperior/2017/08/31/ensino\\_ensinosuperior\\_interna,622359/mec-divulga-o-censo-da-educacao-superior-de-2016.shtml](http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/ensino_ensinosuperior/2017/08/31/ensino_ensinosuperior_interna,622359/mec-divulga-o-censo-da-educacao-superior-de-2016.shtml)> Acesso em: 13 de Outubro de 2017 às 22h50.

Governo do Brasil. **Setor terciário**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2009/11/setor-de-comercio-e-servicos-e-o-que-mais-gera-emprego-e-renda>> Acesso em: 15 de Outubro de 2017 as 00h24.

GIL, Antonio. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010



Instituto Federal de Ciência e Tecnologia da Paraíba. **Histórico sobre a Instituição.** Disponível em: <<http://www.ifpb.edu.br/institucional/sobre-o-ifpb>> Acesso em: 10 de Outubro de 2017 às 21h54.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Pesquisa Mensal de Serviços.** Disponível em: <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2419/pms\\_2017\\_jul.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/2419/pms_2017_jul.pdf)> Acesso em: 11 de Outubro de 2017 às 19h55.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=72419>> Acesso em: 11 de Outubro de 2017 às 20h05.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Setor de Serviços.** Disponível em: <<https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html>> Acesso em 15 de Outubro de 2017 as 17h19.

JUNIOR, Antonio Brandão; LIRA, Waleska Silveira; GONÇALVES, Geuda Anazile da Costa. **A Satisfação do Cliente como base para a Qualidade em Serviços:** O caso de um Supermercado de pequeno porte. Revista Eletrônica - Vol. 3. N. 1. 2004. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/37/29>> Acesso em 15 de Outubro de 2017 as 23h45.

JUNIOR, Leuter Duarte Cardoso; PIRATELLI, Claudio Luis. **Gestão da Qualidade de Serviços no Ensino Superior:** Aplicação do Método HEDPERF. SIMPOI. 2015.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LOURENÇO, Cléria Donizete da Silva; KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. **Ensino Superior em Administração e Percepção da Qualidade de Serviços:** Uma aplicação da Escala SERVQUAL. In: Revista Brasileira de Gestão de Negócios-RBGN. 2011. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/947/94721305006/>> Acesso em 26 de Setembro de 2017.

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

Ministério da Educação (MEC). **Evasão em universidades.** Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2016/10/mec-defende-reformas-para-reduzir-evasao-em-faculdades>> Acesso em: 29 de Agosto de 2017 às 13h41.

Ministério da Educação (MEC). **Censo de Ensino Superior.** Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/busca-geral/212-noticias/educacao-superior-1690610854/53981-cresce-numero-de-matriculas-na-rede-publica-de-ensino-rede-privada-tem-queda-apos-25-anos>> Acesso em: 13 de Outubro de 2017 às 22h40.

Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC). **A importância do Setor Terciário.** Disponível em: <<http://www.mdic.gov.br/index.php/comercio->

servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/402-a-importancia-do-setor-terciario> Acesso em: 15 de Outubro de 2017 as 17h23.

Ministério da Educação (MEC). **Educação de Ensino Superior**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2017/08/ensino-superior-tem-8-05-milhoes-de-alunos-matriculados-em-2016>> Acesso em: 26 de Outubro de 2017 as 17h05.

Ministério da Educação (MEC). **Crescimento do Ensino Superior**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2015/12/numero-de-estudantes-universitarios-cresce-25-em-10-anos>> Acesso em: 26 de Outubro de 2017 as 17h05.

Ministério da Educação (MEC). **Crescimento no número de Alunos matriculados no Ensino Superior no Brasil**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/educacao/2017/08/ensino-superior-tem-8-05-milhoes-de-alunos-matriculados-em-2016>> Acesso em: 26 de Outubro de 2017 as 17h05.

NICOLINI, Alexandre. **Qual será o futuro das fábricas de Administradores?** RAE. Vol. 43. N 02. 2003.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: Teoria e Prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PENA, Mileide Moraes; SILVA, Edenise Maria Santos da; TRONCHIN, Daisy Maria Rizatto; MELLEIRO, Marta Maria. **O emprego do modelo de qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry em serviços de saúde**. Rev. Esc Enferm USP. 2013.

Revista Exame. **Principais cursos com maior número de alunos matriculados no Brasil**. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/os-10-cursos-universitarios-com-mais-alunos-no-brasil/>> Acesso em: 04 de Novembro de 2017 as 19h47.

RENESTO, Camilo de Lélis. **Qualidade em Serviços**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação. 2000.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, Gleika Karolly da. **Qualidade no serviço como fator relevante para a satisfação do cliente: Uma análise SERVQUAL da empresa rede unilar de eletrodomésticos LTDA em Lagoa Nova-RN**. UFRN. 2015.

SAMPAIO, Kleber Rocha. **A Gestão da Qualidade nas Instituições de Ensino Superior**. 2014.

TOLEDO, José Carlos de; BORRÁS, Miguel Ángel A.; MERGULHÃO, Ricardo Coser; MENDES, Glauco H.S. **Qualidade: Gestão e Métodos**. 1. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

UOL. **Setor de serviços.** Disponível em:  
<<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/03/1864276-setor-de-maior-peso-no-pib-servicos-caem-com-menor-consumo-de-familias.shtml>> Acesso em: 15 de Outubro de 2017 as 00h30.

VERGARA, Sylvia Constant. **A Formação em Administração como Requisito para o Exercício da Função Gerencial no Brasil.** Encontro ANPAD- RJ. 2007.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. **A excelência em serviços:** Como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

## Apêndice



### UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - INTEGRAL

#### Análise da Qualidade do Ensino no curso de Administração em uma universidade Pública

Sr. (a). Estou realizando esta pesquisa que se refere ao Trabalho de Conclusão do Curso de Administração, da Aluna Thaise de Lima Silva. Solicito seu apoio e compreensão para responder as questões abordadas neste documento. As informações são estritamente acadêmicas, e os resultados poderão ser apresentados em outras atividades e publicações científicas, sempre sem fins lucrativos e resguardando a identidade dos participantes respondentes, não as revelando. Suas informações são extremamente necessárias para o êxito da pesquisa. Agradeço sua contribuição para a evolução do conhecimento científico em nosso país!

#### QUESTIONÁRIO - Tipo 1 (Expectativa)

PERFIL DO RESPONDENTE
1. Idade: ( ) 17 á 22 ( ) 22 á 27 ( ) 27 á 32 ( ) 32 á 37 ( ) 37 á 42 ( ) 42 á 47 ( ) Outro: _____
2. Gênero: ( ) Feminino ( ) Masculino
3. Estado Civil: ( ) Casado(a) ( ) Solteiro(a) ( ) Viúvo(a) ( ) Divorciado(a)
4. Veio de Escola: ( ) Pública ( ) Privada
5. Já estudou na Instituição no Técnico: ( ) Sim ( ) Não

Como responder ao questionário: Na continuação, o/a senhor (a) encontrará uma série de afirmações relacionadas com a expectativa que tem com relação ao ensino do curso de Administração. Leia cada frase e indique com um X, segundo seu grau/frequência de afirmação, onde 1 se refere a “discordo totalmente”; 2 “discordo”; 3- 4 “indiferente”; 5- 6 “concordo” até 7 “concordo totalmente” com a afirmação.

1. A instituição de ensino oferece equipamentos que suprem a necessidade dos discentes.	1	2	3	4	5	6	7
2. A aparência das instalações físicas (Biblioteca, Salas de aula, Equipamento de suporte) contribui para o bom funcionamento do serviço.	1	2	3	4	5	6	7
3. O ambiente e os equipamentos possuem um bom estado e contribui com os serviços oferecidos.	1	2	3	4	5	6	7
4. A apresentação profissional dos professores e colaboradores contribui de forma positiva para o ensino.	1	2	3	4	5	6	7
5. Os serviços prestados pelos professores são realizados de acordo com o calendário acadêmico.	1	2	3	4	5	6	7

6. Os prazos para entrega de notas e trabalhos corrigidos devem ser seguidos pontualmente.	1	2	3	4	5	6	7
7. Os documentos dos discentes (provas, exercícios, trabalhos) devem ser organizados\guardados de forma correta.	1	2	3	4	5	6	7
8. Os professores devem ser prestativos para tirar dúvidas no que for relacionado a disciplina\curso.	1	2	3	4	5	6	7
9. Caso o discente tenha problemas com a disciplina, o professor deve demonstrar interesse em ajudá-lo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Os colaboradores da Instituição devem atender os discentes com agilidade.	1	2	3	4	5	6	7
11. Os professores da Instituição devem ter conhecimento para responder às perguntas dos discentes.	1	2	3	4	5	6	7
12. Os funcionários e professores ligados ao curso de Administração atendem os alunos de modo adequado.	1	2	3	4	5	6	7
13. Os professores devem passar para os discentes o cronograma de trabalho do semestre para a disciplina (data de prova, entrega de exercício, evento do curso ou Instituição).	1	2	3	4	5	6	7
14. Em solicitar ajuda ao professor, o mesmo deverá se comprometer em resolver o problema do curso.	1	2	3	4	5	6	7
15. Os discentes devem se sentir seguros com a experiência que os professores possuem em relação ao ensino.	1	2	3	4	5	6	7
16. Os funcionários e professores devem ser educados com os discentes.	1	2	3	4	5	6	7
17. Deve ser mostrado segurança por parte dos professores durante a apresentação de conteúdos na sala de aula.	1	2	3	4	5	6	7
18. Os professores devem cumprir com os horários das aulas.	1	2	3	4	5	6	7
19. Os horários das aulas devem ser suficientes para apresentação dos conteúdos.	1	2	3	4	5	6	7
20. Os professores devem ter como prioridade o aprendizado do discente.	1	2	3	4	5	6	7
21. Os professores do curso devem dar atenção e suporte necessários aos discentes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Deve haver flexibilidade entre o professor e o discente para negociação de horas das aulas e prazo para entrega de trabalhos.	1	2	3	4	5	6	7

## Apêndice



### UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

#### Análise da Qualidade do Ensino no Curso de Administração em uma Universidade Pública

Sr. (a). Estou realizando esta pesquisa que se refere ao Trabalho de Conclusão do Curso de Administração, da Aluna Thaise de Lima Silva. Solicito seu apoio e compreensão para responder as questões abordadas neste documento. As informações são estritamente acadêmicas, e os resultados poderão ser apresentados em outras atividades e publicações científicas, sempre sem fins lucrativos e resguardando a identidade dos participantes respondentes, não as revelando. Suas informações são extremamente necessárias para o êxito da pesquisa. Agradeço sua contribuição para a evolução do conhecimento científico em nosso país!

#### QUESTIONÁRIO - Tipo 2 (Percepção)

PERFIL DO RESPONDENTE
1. Idade: ( ) 17 á 22 ( ) 22 á 27 ( ) 27 á 32 ( ) 32 á 37 ( ) 37 á 42 ( ) 42 á 47 ( ) Outro: _____
2. Gênero: ( ) Feminino ( ) Masculino
3. Estado Civil: ( ) Casado(a) ( ) Solteiro(a) ( ) Viúvo(a) ( ) Divorciado(a)
4. Veio de Escola: ( ) Pública ( ) Privada
5. Já estudou na Instituição no Técnico: ( ) Sim ( ) Não

Como responder ao questionário: Na continuação, o/a senhor (a) encontrará uma série de afirmações relacionadas a realidade com relação ao ensino do curso de Administração. Leia cada frase e indique com um X, segundo seu grau/frequência de afirmação, onde 1 se refere a “discordo totalmente”; 2 “discordo”; 3- 4 “indiferente”; 5- 6 “concordo” até 7 “concordo totalmente” com a afirmação.

1.A instituição de ensino ofereceu equipamentos que supriram as suas necessidades ( Por exemplo: Computadores, Data show).	1	2	3	4	5	6	7
2. A aparência das instalações físicas existentes na Instituição (Biblioteca, Salas de aula, Equipamentos de suporte) contribuiu para que as aulas fossem ministradas adequadamente.	1	2	3	4	5	6	7
3. A sala de aula e os equipamentos utilizados, possibilitaram que as aulas fossem ministradas adequadamente.	1	2	3	4	5	6	7
4. A apresentação profissional dos professores e colaboradores contribuiu de forma positiva para o ensino.	1	2	3	4	5	6	7
5. Os serviços prestados pelos professores foram realizados de acordo com o calendário acadêmico.	1	2	3	4	5	6	7

6. Os prazos para entrega de notas e trabalhos corrigidos foram seguidos pontualmente.	1	2	3	4	5	6	7
7. Os documentos dos discentes (provas, exercícios, trabalhos) foram organizados/guardados de forma correta.	1	2	3	4	5	6	7
8. Os professores foram prestativos para tirar dúvidas dos discentes no que se relacionava as disciplinas ou curso.	1	2	3	4	5	6	7
9. Quando você teve algum problema com a disciplina, o professor demonstrou interesse em ajudá-lo.	1	2	3	4	5	6	7
10. Os colaboradores da Instituição nos atenderam com agilidade.	1	2	3	4	5	6	7
11. Os professores da Instituição possuíam conhecimento para responder as nossas perguntas.	1	2	3	4	5	6	7
12. Os funcionários e professores ligados ao curso de Administração nos trataram de modo adequado.	1	2	3	4	5	6	7
13. Os professores nos informaram sobre todo o conteúdo e cronograma de trabalho do semestre para a disciplina (data de prova, entrega de exercício, evento do curso ou Instituição).	1	2	3	4	5	6	7
14. Em solicitar ajuda ao professor, o mesmo se comprometeu em resolver o meu problema em relação ao curso.	1	2	3	4	5	6	7
15. Nós, discentes, nos sentimos seguros com a experiência que os professores repassaram ao longo do curso.	1	2	3	4	5	6	7
16. Os funcionários e professores foram educados conosco, os discentes.	1	2	3	4	5	6	7
17. Foi demonstrado segurança por parte dos professores durante a apresentação de conteúdos na sala de aula.	1	2	3	4	5	6	7
18. Os professores cumpriram com os horários das aulas.	1	2	3	4	5	6	7
19. Os horários das aulas foram suficientes para apresentação dos conteúdos.	1	2	3	4	5	6	7
20. Os professores tiveram ou davam como prioridade o nosso aprendizado.	1	2	3	4	5	6	7
21. Os professores do curso nos deram atenção e suporte necessários, aos discentes.	1	2	3	4	5	6	7
22. Houve flexibilidade entre o professor e nós, discentes, para negociação de horas das aulas e prazo para entrega de trabalhos.	1	2	3	4	5	6	7